Tribunal canadien des droits de la personne

Rapport ministériel sur le rendement

2009-2010

L'honorable Robert Douglas Nicholson
Ministre de la Justice et procureur général du Canada

Table des matières

Message de la présidente i

Section I : Survol 1

- Raison d'être 1
- Responsabilités 1
- Résultat stratégique et architecture des activités de programme 2
- Résumé du rendement 3
- Contribution des priorités à l'atteinte du résultat stratégique 4
- Analyse du risque 5
- Profil des dépenses 6
- Postes votés et législatifs 7

Section II : Analyse du rendement par activité de programme 9

- Résultat stratégique 9
- Activité de programme n° 1 : Audition des plaintes devant le Tribunal 9
- Activité de programme n° 2 : Services internes 15

Section III : Renseignements supplémentaires 19

- Principales données financières 19
- États financiers 20
- Liste des tableaux supplémentaires 20
- Ressources pour obtenir un complément d'information et site Web 20
- Lois et règlements d'application 21

Message de la présidente

En ma qualité de nouvelle présidente du Tribunal, c'est pour moi un privilège de tenir la barre d'un organisme qui non seulement donne vie aux idéaux fondamentaux des Canadiens, comme l'égalité des chances et les accommodements pour répondre aux besoins particuliers, mais aussi permet aux plaignants et aux intimés d'avoir accès à la justice de façon économique et en temps opportun, grâce à une procédure équitable pour tous.

Depuis mon arrivée, en novembre 2009, ma principale préoccupation a été de faciliter l'accès à la justice pour le simple citoyen. Avec l'appui des membres du Tribunal, j'ai recherché les moyens d'accélérer les audiences et les décisions, et de les rendre plus équitables et plus efficientes.

L'adoption d'une approche plus dynamique de la gestion des cas constitue le changement le plus notable dans les activités du Tribunal cette année. Depuis la fin de 2009, les parties à une plainte ont été activement encouragées à reconnaître et à mettre en évidence toutes les questions non litigieuses et à accepter leurs déclarations sous serment respectives en remplacement des témoignages d'experts, ce qui épargne des coûts de justice aux deux parties et des coûts d'audience aux contribuables canadiens. Les conférences préparatoires à l'audience au cours desquelles les parties concèdent les principaux faits et isolent les quelques points sur lesquels le Tribunal doit statuer ont permis dans certains cas de réduire de plus de moitié la durée de l'audience. Comme cette rationalisation des audiences a été introduite à la fin de 2009 et que le Tribunal assure le suivi de ses dossiers sur la base de l'année civile plutôt que de l'exercice financier, qui est la période visée par le présent rapport, l'incidence de ces changements n'est pas très évidente dans les résultats présentés à la section II. Toutefois, l'effet de la nouvelle approche de gestion des cas apparaîtra clairement dans le rapport sur le rendement du prochain exercice.

En plus de s'efforcer de rendre ses audiences plus efficientes, le Tribunal a continué de promouvoir et de peaufiner son programme de règlement extrajudiciaire des différends. En novembre, j'ai commencé à explorer des modes de résolution des différends utilisés, entre autres, par les cours supérieures de l'Alberta, de même que les régimes de droit du travail et de droits de la personne d'autres compétences, pour encourager les parties à mieux prendre conscience des forces et des faiblesses de leur position (médiation évaluative), ce qui a conduit à des règlements plus satisfaisants. Au cours des deux derniers mois de 2009-2010, sept des neuf plaintes pour lesquelles j'ai eu recours à la médiation évaluative ont été réglées. J'ai également eu recours à un processus de médiation novateur pour aider les parties à régler des questions de preuve et de procédure dans des dossiers complexes. De telles mesures sont également offertes pour inciter les parties à résoudre les points litigieux dans le but de réduire la durée et la complexité des audiences. On s'attend à ce que ces nouveaux modes de résolution des conflits se traduisent également par des taux de succès plus élevés dans la médiation lorsque les données sur les dossiers de 2010 seront compilées en décembre. De plus, l'arriéré de travail a été dégagé.

Shirish P. Chotalia, c.r.

Section I : Survol

Raison d'être

Le Tribunal canadien des droits de la personne est un organisme quasi judiciaire qui entend les plaintes pour discrimination que lui renvoie la Commission canadienne des droits de la personne (CCDP) afin qu'il détermine si les actes allégués contreviennent à la *Loi canadienne sur les droits de la personne* (LCDP). La LCDP a été adoptée en 1977 afin de protéger les individus de la discrimination et de promouvoir l'égalité des chances dans la société canadienne. La LCDP définit comme une infraction tout acte de discrimination posé par des fournisseurs de services ou des employeurs relevant de la compétence fédérale contre une personne ou un groupe de personnes et fondé sur un des 11 motifs suivants :

- la race;
- l'origine nationale ou ethnique;
- la couleur;
- la religion;
- l'âge;
- le sexe (y compris les cas de disparité salariale, la grossesse, l'accouchement et le harcèlement, quel que soit le motif);
- l'état matrimonial;
- la situation de famille;
- l'orientation sexuelle;
- la déficience (intellectuelle ou physique, y compris le défigurement et toute dépendance passée, actuelle ou perçue à l'alcool ou à une drogue);
- l'état de personne graciée.

Le Tribunal statue également sur des affaires dont il est saisi en vertu de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* et, en vertu de l'article 11 de la LCDP, sur des allégations de disparité salariale entre des hommes et des femmes qui exécutent, dans le même établissement, des fonctions équivalentes.

Responsabilités

Lorsqu'il entend les plaintes en vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi,* le Tribunal canadien des droits de la personne se penche sur des questions concernant l'emploi ou la fourniture de biens, de services, d'installations ou de moyens d'hébergement. La compétence du Tribunal s'étend aux questions qui relèvent de l'autorité législative du Parlement du Canada, y compris celles touchant les ministères et organismes fédéraux ainsi que les banques, les transporteurs aériens et les autres employeurs et fournisseurs de biens, de services, d'installations et de moyens d'hébergement qui sont soumis à la réglementation fédérale. Le Tribunal tient des audiences publiques afin d'instruire les plaintes pour discrimination. Au regard du droit et des éléments de preuve (souvent contradictoires et complexes), il détermine s'il y a bel et bien eu discrimination. Le cas échéant, il impose des mesures de redressement et ordonne à l'intimé d'indemniser le plaignant. Il peut aussi lui ordonner d'adopter de nouvelles politiques ou un comportement organisationnel visant à prévenir par la suite la discrimination.

Dans la majorité des actes jugés discriminatoires par le Tribunal, il n'y a pas d'intention de nuire. De nombreux conflits découlent de pratiques de longue date, de préoccupations légitimes de l'employeur ou d'interprétations contradictoires des lois et de la jurisprudence. Le rôle du Tribunal est de comprendre le point de vue adopté par chaque partie et d'établir des « règles » justes et pertinentes pour régler le différend. Le Tribunal n'instruit que les plaintes dont il est saisi par la Commission canadienne des droits de la personne, habituellement après que cette dernière a mené une enquête approfondie. La Commission règle la plupart des différends sans l'intervention du Tribunal. En règle générale, les affaires confiées au Tribunal comportent des points de droit complexes, soulèvent de nouvelles questions liées aux droits de la personne, portent sur des aspects inexplorés de la discrimination ou concernent des plaintes à multiples facettes qui doivent être entendues sous serment, surtout dans les cas où la preuve est contradictoire et où des questions de crédibilité entrent en jeu.

Le Tribunal n'a pas pour rôle de promouvoir la LCDP – ce rôle incombe à la Commission. Le mandat que lui confère la *Loi* consiste à appliquer cette dernière en se fondant exclusivement sur les preuves présentées et sur la jurisprudence. Si les allégations ne sont pas corroborées par des éléments de preuve, le Tribunal doit rejeter la plainte.

Le Tribunal relève du Parlement par l'intermédiaire du ministre de la Justice.

Résultat stratégique et architecture des activités de programme

Compte tenu de son mandat étroit, le Tribunal s'attache à atteindre un résultat stratégique unique, en mettant en œuvre deux activités de programme, à savoir une activité opérationnelle et une activité de gestion.

Résumé du rendement

Les tableaux ci-dessous indiquent les ressources financières et humaines gérées par le Tribunal en 2009-2010.

Ressources financières en 2009-2010 (en millions de dollars)

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
4,4	4,9	4,3

Ressources humaines en 2009-2010 (en équivalents temps plein – ETP)

Prévues	Réelles	Écart
26	26	0

Résultat stratégique : Les individus ont accès, en vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, au règlement juste et équitable des affaires portant sur les droits de la personne et sur l'équité en matière d'emploi qui sont entendues par le Tribunal canadien des droits de la personne.

Indicateur de rendement	Objectif	Rendement en 2009-2010
Décisions et jugements du Tribunal	Rendre une décision dans les quatre mois suivant la fin de l'audience, dans 80 p. 100 des cas	Non atteint Le Tribunal n'est pas parvenu à rendre ses décisions écrites dans le délai de quatre mois suivant la fin de l'audience qu'il s'est fixé comme objectif. À la différence des audiences devant les autres tribunaux, les audiences du Tribunal se déroulent souvent en présence de parties qui n'ont pas les moyens de retenir les services d'un représentant juridique. Les parties se représentent donc elles-mêmes et doivent composer avec des faits, des éléments de preuve et des points de droit complexes. Cette situation a tendance à prolonger l'audience ainsi que l'étape de l'analyse qui suit l'audience, qui prennent beaucoup plus de temps que le délai habituellement requis pour les tribunaux administratifs où les parties sont représentées par un avocat.

(en millions de dollars)

Activité de programme	Dépenses réelles en 2008-2009	2009-2010*				Harmonisation par rapport au résultat du gouvernement du Canada
		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	
Audition des plaintes devant le Tribunal	2,1	2,5	2,5	2,7	2,4	Affaires sociales Créer une société diversifiée qui favorise la dualité linguistique et l'intégration sociale.
Services internes	1,8	1,9	1,9	2,2	1,9	
Total	3,9	4,4	4,4	4,9	4,3	

* À partir du cycle du budget principal des dépenses 2009-2010, les ressources pour les Services internes sont présentées séparément plutôt que d'être subsumées sous l'autre activité de programme du Tribunal, comme c'était le cas dans le budget principal précédent. Ce changement a eu une incidence sur la comparabilité des dépenses et de l'information sur les ETP par activité de programme entre les deux exercices.

Contribution des priorités à l'atteinte du résultat stratégique

Le Tribunal vise un seul résultat stratégique : Les individus ont accès, en vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, au règlement juste et équitable des affaires portant sur les droits de la personne et sur l'équité en matière d'emploi qui sont entendues par le Tribunal canadien des droits de la personne.

Priorité opérationnelle	Type	Statut	Lien avec le résultat stratégique
Amélioration continue du programme	En cours	En partie atteinte Le système automatisé de gestion des cas (boîte à outils) du Tribunal adopté en 2005 lui a permis de mieux gérer sa charge de travail et d'accélérer sa procédure d'instruction des plaintes. Toutefois, compte tenu de la nature évolutive de la technologie de l'information (TI), le Tribunal a commencé cette année à envisager la nécessité de mettre à niveau sa boîte à outils. Il a effectué une étude portant sur le remaniement de son processus de travail, qui a recommandé le remplacement de la boîte à outils actuelle par un système qui renforcerait la collaboration entre les membres du Tribunal et le personnel du greffe et permettrait une surveillance plus efficiente et la production de rapports sur l'avancement des audiences et la fermeture des dossiers. Grâce à ce nouveau système, le Tribunal pourrait faire un meilleur usage de ses ressources technologiques actuelles. Le Tribunal a également élaboré et publié une nouvelle série de lignes directrices* à l'intention des parties à une plainte, qui établissent des délais stricts et précis pour chaque étape de l'instruction et de la procédure d'audience.	Cette priorité fait de l'instruction continue, juste et équitable des plaintes relatives aux droits de la personne une réalité au Canada, en faisant en sorte que les décisions du Tribunal respectent des normes généralement acceptées en ce qui a trait au délai et à la qualité.

* On trouvera les lignes directrices à l'adresse chrt-tcdp.gc.ca/NS/about-apropos/trp-rpt-fra.asp.

Priorité de gestion	Type	Statut	Lien avec le résultat stratégique
Meilleure capacité de gestion à l'échelle de l'organisation	En cours	Partiellement atteinte Cette année, le Tribunal : • a achevé et mis en œuvre une directive sur l'apprentissage; • a amorcé un processus pour élaborer son propre énoncé de valeurs et d'éthique; • a commencé à examiner l'ensemble de ses politiques en matière de ressources humaines; • a révisé et approuvé son Plan intégré des activités et des ressources humaines. Le Tribunal a renforcé sa conformité au Cadre de gestion de l'information du gouvernement en mettant en œuvre le Système de gestion des dossiers, des documents et de l'information du gouvernement, pour la gestion des dossiers de l'organisation. Il a également achevé et approuvé un plan de gestion de l'information et progressé dans l'élaboration d'une stratégie de gestion de l'information. Le Tribunal a continué de progresser vers une plus grande conformité aux normes de gestion de la sécurité des technologies de l'information du gouvernement, en mettant en œuvre une politique de sécurité des TI et un plan de continuité des activités.	Le fonctionnement harmonieux du Tribunal, en particulier à une époque de départ à la retraite massif des membres de la génération du *baby-boom*, exige que le greffe adopte des pratiques de gestion des ressources humaines de pointe, notamment la planification de la relève. En outre, le Tribunal compte sur de saines pratiques de gestion de l'information et sur un infrastructure de pointe en matière de TI pour lui permettre de mener des enquêtes de qualité et de rendre des jugements justes et équitables malgré une charge de travail imprévisible et de modestes ressources.

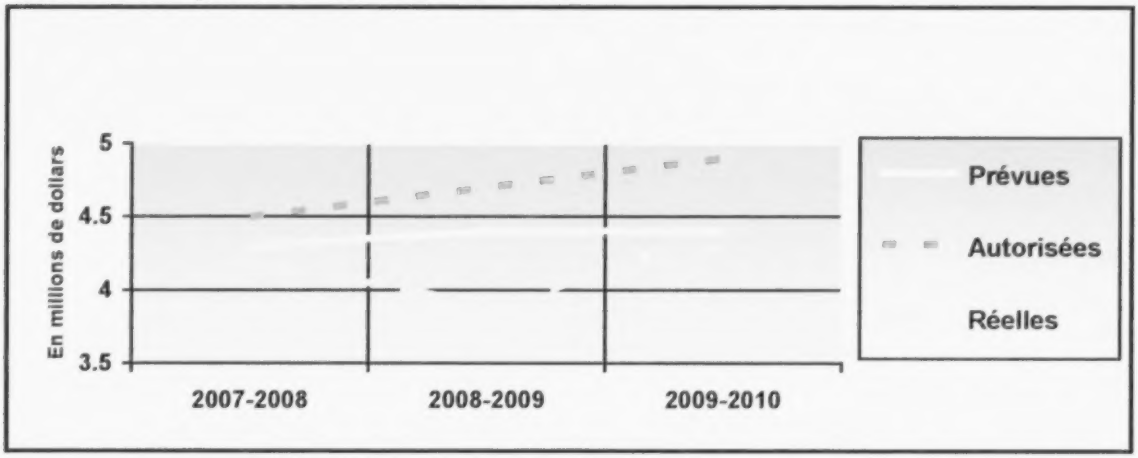
Analyse du risque

L'un des principaux aspects du contexte opérationnel du Tribunal a trait à son absence de contrôle sur le nombre de dossiers dont il est saisi annuellement. Le nombre de dossiers qui lui sont confiés est entièrement à la discrétion de la Commission. Le Tribunal n'a pas non plus l'opportunité de choisir les dossiers sur lesquels il se penchera immédiatement (p. ex., un mélange équilibré de dossiers simples et complexes pour optimiser les ressources disponibles) et ceux qu'il reportera. Les audiences devant le Tribunal deviennent de plus en plus complexes, et les motions et objections toujours plus fréquentes. Quant aux audiences sur le fond, elles durent plus longtemps et sont de plus en plus exigeantes. Le Tribunal s'efforce également de maintenir l'expertise dont il a besoin pour gérer sa charge de travail.

Parallèlement, le Tribunal est tenu de se conformer aux initiatives horizontales pangouvernementales. Par exemple, il s'est engagé à renforcer son cadre de responsabilisation et sa capacité de gestion de l'information, à mettre en œuvre la politique de vérification interne du gouvernement et à élaborer des mesures pour renforcer la gestion des ressources humaines. Le caractère imprévisible de sa charge de travail, allié à un calendrier contraignant d'engagements pour se conformer à des initiatives horizontales qui drainent une grande partie des ressources, nuit gravement à ses efforts pour accélérer les audiences et rédiger rapidement ses décisions, alors que ces activités sont au cœur de sa raison d'être.

Profil des dépenses

Évolution des dépenses de 2007-2008 à 2009-2010



Les dépenses prévues pour 2009-2010 sont demeurées relativement constantes, à hauteur de 4,4 millions de dollars, tandis que les dépenses autorisées ont augmenté de 0,2 million de dollars par rapport à l'exercice précédent. L'écart dans les dépenses autorisées est attribuable au montant reçu pour des dépenses salariales relatives aux conventions collectives approuvées et à d'autres dépenses salariales associées à un report du budget de fonctionnement de 2008-2009.

Les dépenses réelles pour 2009-2010 ont augmenté pour se rapprocher du montant des dépenses prévues. Certaines des dépenses prévues effectuées sont des dépenses salariales liées aux prestations de retraite et aux prestations parentales versées, aux coûts associés à la nomination d'une nouvelle présidente et à l'achèvement d'une vérification de la sécurité des TI. Les autres augmentations de dépenses par rapport à 2008-2009 incluent des honoraires payés aux membres à temps partiel du Tribunal et des mises à niveau du système audionumérique d'enregistrement de la voix.

Il convient de souligner que les dépenses réelles présentées sur le graphique de l'évolution des dépenses et dans le tableau du résumé du rendement n'incluent pas la somme de 1,1 million de dollars par an pour les locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada ainsi que pour les paiements gouvernementaux effectués par le Conseil du Trésor aux régimes d'assurance des employés.

Le Tribunal ne participe à aucune initiative du Plan d'action économique du Canada.

Postes votés et législatifs

(en millions de dollars)

Nombre de postes votés ou législatifs (L)	Libellé tronqué du poste voté ou législatif	2007-2008 Dépenses réelles	2008-2009 Dépenses réelles	2009-2010 Budget principal des dépenses	2009-2010 Dépenses réelles
15	Dépenses du programme	3,8	3,6	4,0	3,9
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	0,4	0,3	0,4	0,4
	Total	4,2	3,9	4,4	4,3

Section II : Analyse du rendement par activité de programme

Résultat stratégique

Les individus ont accès, en vertu de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*, au règlement juste et équitable des affaires portant sur les droits de la personne et sur l'équité en matière d'emploi qui sont entendues par le Tribunal canadien des droits de la personne.

Activité de programme nº 1 : Audition des plaintes devant le Tribunal

Le Tribunal reçoit les plaintes qui lui sont renvoyées par la Commission canadienne des droits de la personne, il entreprend l'instruction de chaque plainte et s'attache à la résoudre. La résolution de la plainte peut se faire par un règlement issu d'une médiation ou d'une audition. En pareil cas, une décision écrite est rendue, laquelle rejette la plainte ou l'appuie et ordonne des mesures de redressement. Les membres du Tribunal dirigent également des audiences sur les demandes de la Commission canadienne des droits de la personne et les requêtes des employeurs portant sur l'arbitrage de décisions et de directives données par la Commission en vertu de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. L'activité de programme Audition des plaintes devant le Tribunal englobe l'ensemble de la procédure, depuis le renvoi jusqu'à la clôture d'un dossier.

Activité de programme nº 1 : Audition des plaintes devant le Tribunal					
Ressources financières en 2009-2010 (en millions de dollars)			**Ressources humaines en 2009-2010 (ETP)**		
Dépenses prévues	**Total des autorisations**	**Dépenses réelles**	**Prévues**	**Réelles**	**Écart**
2,5	2,7	2,4	13	13	0

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Objectifs	État du rendement	Sommaire du rendement
Accès de toutes les personnes comparaissant devant le Tribunal à une procédure d'instruction efficiente, juste et équitable	Respect des délais pour le début de l'instruction	Entreprendre l'instruction dans les 10 jours suivant le renvoi de la plainte par la Commission canadienne des droits de la personne dans 90 p. 100 des cas	Non atteint Bien que les dossiers soient officiellement ouverts à la date où ils sont renvoyés par la Commission, l'instruction ne peut commencer tant que les documents n'ont pas été reçus. Or,	Sur les 80 plaintes renvoyées au Tribunal en 2009, l'instruction a été commencée dans les 10 jours suivant le renvoi dans 19 p. 100 des cas.

			ces documents parviennent souvent après la date du renvoi, avec un écart pouvant atteindre un mois.	
	Pourcentage d'audiences ouvertes dans les délais	Ouvrir l'audience dans les six mois suivant le renvoi de la plainte dans 70 p. 100 des cas	Atteint	Sur les 17 causes qui ont fait l'objet d'une audition en 2009, dans 12 cas (70 p. 100) l'audience a commencé dans les six mois suivant le renvoi.
	Pourcentage de dossiers traités dans les délais	Clore l'instruction de la plainte dans les 12 mois suivant le renvoi dans 70 p. 100 des cas	Atteint	Soixante-dix pour cent (70 p. 100) des dossiers fermés en 2009 ont été traités dans les 12 mois suivant le renvoi au Tribunal.
Interprétation claire et équitable de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* et de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* Jurisprudence éclairante à l'intention des employeurs, des fournisseurs de services et des citoyens	Nombre de contrôles judiciaires (décisions renversées ou confirmées)	Majorité des décisions confirmées ou non contestées en justice	Atteint	Même si cette année la proportion de décisions ayant fait l'objet d'un contrôle judiciaire est plus élevée que dans les années précédentes, il n'est pas pertinent d'y accorder de l'importance pour l'instant en raison du petit nombre de dossiers (5 sur 11). Le Tribunal demeure convaincu que ses décisions continuent d'atteindre les résultats attendus. (Voir une analyse approfondie à la section intitulée « Contrôle judiciaire ».)

Décisions du Tribunal en 2009-2010

Les résumés des décisions rendues par le Tribunal en 2009-2010[1], que nous présentons ci-après, illustrent le type de plainte dont il est saisi et la façon dont les causes ont une incidence sur tous les Canadiens. On peut trouver le résumé des autres décisions rendues par le Tribunal au cours de l'année civile 2009 dans son rapport annuel 2009.

Vilven et Kelly c. Air Canada et l'Association des pilotes d'Air Canada et al.
2009 TCDP 24 (contrôle judiciaire en instance)

Les plaignants étaient des pilotes de la compagnie aérienne qui ont contesté la clause de leur convention collective fixant à 60 ans l'âge de la retraite obligatoire. Aux yeux des plaignants, cette clause constituait une discrimination fondée sur l'âge. La compagnie aérienne et l'agent négociateur ont fait valoir, pour leur part, que la politique de retraite obligatoire était justifiable en vertu de la LCDP étant donné qu'on avait mis fin à l'emploi de ces plaignants parce qu'ils avaient atteint « l'âge normal de retraite » applicable aux employés occupant des postes similaires. Selon les intimés, l'argument de l'âge de la retraite obligatoire était également justifiable en vertu de la *Loi* parce qu'il s'agissait d'une exigence professionnelle justifiée (EPJ).

Comme aucun des intimés n'a pu établir la preuve de l'argument fondé sur l'EPJ en ce qui concerne la politique de la retraite obligatoire et que le Tribunal a jugé inconstitutionnelle la clause sur « l'âge normal de retraite », il a jugé que la plainte était fondée et a décidé d'entendre la preuve et les propositions concernant le redressement à accorder.

Résultats pour les Canadiens

Au Canada, la population active vieillit comme le reste de la population, ce qui entraîne des défis démographiques qui demandent une attention plus pressante ainsi que des réponses pertinentes à mesure que les années passent.

La décision dans l'affaire *Vilven et Kelly* explore des questions essentielles et des hypothèses qui ont cours depuis longtemps dans la société canadienne concernant le vieillissement et l'emploi, notamment l'organisation économique de la population active, le principe de la dignité des travailleurs vieillissants et la conciliation des droits à la négociation collective et du droit à l'égalité.

Cette décision fournit plus particulièrement une orientation fort précieuse quant à l'interprétation que l'on peut donner à deux dispositions restrictives importantes de la LCDP qui servent de justification – le principe de l'âge normal de la retraite et le principe de l'exigence professionnelle justifiée.

[1] Ces affaires sont décrites de manière plus détaillée dans les rapports annuels de 2009 et 2010. Le texte intégral des décisions est aussi disponible.

Warman c. Lemire et autres **2009 TCDP 26 (contrôle judiciaire en instance)**

Dans l'affaire *Warman c. Lemire et autres*, le plaignant a allégué que l'intimé avait transmis ou favorisé la transmission par Internet de matériel susceptible d'exposer des personnes à la haine ou au mépris en raison de motifs de distinction illicites (religion, race, couleur, origine nationale ou ethnique et orientation sexuelle). L'intimé a nié cette allégation, en affirmant que les dispositions de la LCDP portant sur la propagande haineuse étaient inconstitutionnelles puisqu'elles enfreignaient la liberté d'expression garantie par la *Charte canadienne des droits et libertés*.

Le Tribunal a statué que, sauf en ce qui concerne un article parlant des homosexuels et des Noirs, les allégations du plaignant n'étaient pas étayées par la preuve.

Le Tribunal a ensuite statué sur les arguments constitutionnels avancés par l'intimé, en particulier la déclaration selon laquelle les dispositions de la LCDP sur la propagande haineuse constituent une atteinte injustifiable à la liberté d'expression de l'intimé garantie par la *Charte*. De l'avis du Tribunal, les dispositions incriminées de la LCDP, notamment les sanctions pécuniaires qui pourraient être imposées en cas de transmission avérée de messages haineux, constituaient plus qu'une atteinte minimale à la liberté d'expression de l'intimé. Le Tribunal a fait valoir que si le législateur désirait imposer une sanction pécuniaire en cas de propagande haineuse sans exiger de preuve d'intention, il ne pouvait le faire qu'en se donnant comme objectif la prévention d'un préjudice et l'indemnisation. Le libellé actuel de la LCDP, toutefois, compte tenu de la disposition sur les sanctions pécuniaires, vise également à réprimer les conduites moralement répréhensibles. En outre, l'ajout d'une sanction pécuniaire, envisagée avec le constat du Tribunal selon lequel le processus de plainte de la LCDP n'a pas suffisamment fait appel à la conciliation, l'a amené à conclure que l'absence d'exigence d'intention rendait inconstitutionnelles les dispositions sur la propagande haineuse. Le Tribunal a par conséquent refusé d'appliquer ces dispositions à l'affaire et n'a pas ordonné de mesures de redressement.

Résultats pour les Canadiens

La révolution dans la communication de masse provoquée par Internet continue de poser des défis pour la démocratie libérale canadienne à mesure que les Canadiens discutent et recherchent une façon de mieux équilibrer la liberté d'expression et la protection des personnes vulnérables. Dans l'affaire *Warman c. Lemire*, la réflexion du Tribunal sur la question et son analyse des dispositions de la LCDP sur la propagande haineuse ont enrichi considérablement ce débat public essentiel.

Hughes c. Élections Canada **2010 TCDP 4**

Le plaignant, qui a des séquelles de la poliomyélite et utilise un fauteuil roulant ou un déambulateur, a fait valoir qu'il n'avait pas pu voter dans un bureau de vote accessible aux personnes ayant une déficience et avait été victime de discrimination en raison de sa déficience lorsqu'il était allé voter dans une église du centre-ville de Toronto à deux reprises au cours d'une période de sept mois. Il a allégué que l'intimé était responsable d'une distinction illicite contre lui dans la prestation de services.

À l'audience, l'intimé a reconnu qu'il avait exercé une discrimination préjudiciable à l'endroit du plaignant dans la prestation de services. Le Tribunal a statué que des éléments de preuve supplémentaires corroboraient le constat de discrimination. En effet, l'intimé n'a pas consigné les plaintes formulées oralement et par écrit par le plaignant par suite de son expérience lors du premier vote et il n'a pas fait enquête, et sa réponse écrite au problème d'accessibilité signalé par le plaignant était tardive, inexacte et formulée sur un ton qui équivalait à une fin de non-recevoir.

Estimant que la plainte était fondée, le Tribunal s'est interrogé sur les mesures de redressement. Il a accordé une indemnisation au plaignant en raison de la douleur et des souffrances qui lui avaient été infligées par suite de la discrimination. Le Tribunal a ensuite accepté l'offre de la Commission canadienne des droits de la personne de surveiller la mise en œuvre des dispositions de son ordonnance. Entre autres exigences, Élections Canada était tenu :

- d'élaborer un plan de consultation pour faire participer les personnes ou les groupes de personnes ayant une déficience aux questions visées par l'ordonnance du Tribunal (p. ex., le choix de l'emplacement des bureaux de vote, les normes d'accessibilité, la signalisation et la formation du personnel);
- de cesser d'installer les bureaux de vote à des endroits qui ne sont pas facilement accessibles à tous;
- d'examiner son *Guide sur les installations/établissements/lieux accessibles*, la Liste de vérification par rapport à l'accessibilité et les sections relatives à l'accessibilité de ses ouvrages pour diverses catégories de fonctionnaires électoraux et de travailleurs;
- de prévoir des panneaux de signalisation appropriés et en nombre suffisant dans le cadre des élections, de façon à ce que les électeurs ayant une déficience puissent facilement trouver le meilleur trajet pour avoir accès à l'entrée des bureaux de vote accessibles;
- d'examiner, réviser et mettre à jour son matériel de formation concernant les problèmes relatifs à l'accessibilité;
- de mettre en œuvre une procédure pour recevoir, consigner et traiter les plaintes orales et écrites concernant l'absence d'accessibilité des bureaux de vote, et rendre compte publiquement au Parlement du nombre de plaintes reçues pour les trois cycles d'élections générales;
- de faire rapport au Tribunal au moins tous les trois mois sur les progrès dans l'exécution de l'ordonnance.

Résultats pour les Canadiens

Pour reprendre les termes du Tribunal dans cette espèce, « le droit de vote est l'un des droits les plus sacrés pour les citoyens et il inclut le droit de le faire dans un contexte accessible » [Traduction]. La citation illustre parfaitement la portée de cette décision. Dans l'affaire *Hughes*, le Tribunal a également commenté l'ensemble des principes qui régissent la discrimination dans la prestation de services, un domaine de la LCDP qui n'a pas été exploré de manière aussi approfondie que la discrimination liée à l'emploi. En particulier, en émettant une ordonnance corrective comportant plusieurs volets, le Tribunal a eu la possibilité d'articuler concrètement les principes généraux sur le contenu d'ordonnances visant « les pratiques futures ».

Roopnarine c. Banque de Montréal **2010 TCDP 5**

La plaignante a allégué que l'intimée avait mis fin à son emploi en raison de sa déficience et qu'elle avait utilisé des évaluations du rendement ou autres, inexactes, comme prétexte pour la congédier alors que la véritable raison était la réticence de l'intimée à lui offrir les accommodements dont elle avait besoin en raison d'une blessure au poignet.

Le Tribunal a fait observer qu'au moment de son congédiement, la plaignante souffrait d'une blessure au poignet et était en congé autorisé, à titre d'accommodement, compte tenu de sa situation. Elle bénéficiait de physiothérapie et attendait le rapport d'un spécialiste pour que la période d'accommodement soit prolongée. Elle souffrait d'une douleur lancinante causée par des microtraumatismes répétés au poignet.

En ce qui concerne la preuve, toutefois, le Tribunal a découvert que la blessure au poignet de la plaignante n'était pas intervenue dans la décision de congédiement de l'intimée.

Le Tribunal n'a pas non plus considéré que la plaignante avait fait l'objet d'un traitement préjudiciable en raison de sa déficience avant son congédiement. La supérieure de la plaignante avait fait le maximum d'effort pour l'aider à se perfectionner de façon à ce qu'elle soit plus qualifiée lorsqu'une occasion se présenterait à l'avenir, mais la plaignante n'acceptait ni la critique ni les directives et, malgré des cours de formation, ne réussissait pas à s'améliorer.

Les mesures d'accommodement pour raisons médicales de l'intimée, relativement à la blessure au poignet, étaient conformes à l'obligation d'accommoder la plaignante et avaient été mises en place rapidement et de bonne foi. Quant à la plaignante, elle était dans l'obligation de fournir l'information médicale demandée pour l'accommodement requis par sa déficience.

Les autres demandes d'accommodement de la plaignante n'avaient pas été présentées à l'intimée en temps opportun, ou n'étaient pas étayées par un médecin. Enfin, la preuve ne corroborait pas l'allégation que les préoccupations relatives au rendement étaient survenues uniquement après sa blessure au poignet.

Résultats pour les Canadiens

La décision dans l'affaire *Roopnarine* met en lumière certains aspects importants de la *Loi* entourant les accommodements pour cause de déficience. D'abord, elle rappelle aux Canadiens que la LCDP ne se substitue pas à toutes les modalités du contrat de travail. En particulier, les employeurs ne se voient pas interdire de congédier des employés ayant une déficience, pourvu que ce soit pour des motifs non discriminatoires, notamment un rendement inférieur à la norme et sans rapport avec la déficience.

Deuxièmement, la décision met en lumière le rôle important joué dans le processus d'accommodement par l'échange en temps opportun d'information pertinente et exacte ainsi que par des mesures de suivi rapides une fois que l'employeur a reçu l'information requise.

Contrôle judiciaire

Comme l'illustre le tableau présenté ci-après, moins du tiers des 61 décisions du Tribunal au cours des quatre dernières années ont été contestées et moins de 10 p. 100 ont été renversées. Même si un nombre exceptionnellement élevé de décisions du Tribunal ont été contestées en 2009 (5 sur 11), il est difficile d'attribuer une importance statistique à cette incidence plus élevée de demandes de contrôle judicaire en raison de la petite taille de l'échantillon. Pour l'heure, seulement une des décisions contestées a été examinée par la Cour fédérale, qui a maintenu les conclusions du Tribunal. Le Tribunal demeure convaincu que, dans l'ensemble, ses décisions continuent de donner une interprétation juste et équitable de la LCDP et de créer une jurisprudence éclairante.

Contrôles judiciaires

	2006	2007	2008	2009	TOTAL
Affaires renvoyées	70	82	103	80	335
Décisions rendues	13	20	17	11	61
Décisions confirmées	0	5	0	1	6
Décisions renversées	3	2	1	0	6
Contrôles judicaires retirés ou contestés pour délai	1	0	2	0	3
Contrôles judicaires en instance	0	0	1	4	5
Nombre total de contestations	**4**	**7**	**4**	**5**	**20**

Nota : Les statistiques sur le renvoi des affaires et les contrôles judiciaires sont tenues sur la base de l'année civile uniquement.

Activité de programme n° 2 : Services internes

Compte tenu de sa taille modeste et de son mandat simple, le Tribunal fonctionne comme un tout cohérent, ce qui rend difficile d'isoler certaines activités organisationnelles habituellement associées aux services internes des activités principales de l'organisme. Par exemple, le greffe du Tribunal (qui planifie les audiences et prend toutes dispositions, fait office d'agent de liaison entre les parties et les membres du Tribunal et gère les ressources de fonctionnement allouées au Tribunal par le Parlement) s'acquitte de fonctions opérationnelles et administratives. C'est pourquoi l'analyse du rendement relatif à la priorité opérationnelle à la section I est tellement axée sur les considérations relatives à la technologie de l'information et à l'amélioration des méthodes de travail. De même, en raison du mandat du Tribunal qui se rattache à celui des tribunaux administratifs, les Services juridiques, qui dans les ministères et les autres organismes gouvernementaux seraient considérés comme un service interne, font en fait partie intégrante de l'activité principale d'adjudication du Tribunal, qui consiste à rendre des décisions. La section des Services de technologie de l'information du Tribunal est un fournisseur de services internes un peu plus représentatif. Cette section est chargée de s'assurer que le Tribunal dispose de la technologie requise pour accomplir ses fonctions de manière efficiente et efficace. Elle fournit également des avis sur l'utilisation de systèmes et de technologies à l'échelle de l'organisation disponibles à l'interne et de façon externe et elle est chargée de veiller à la conformité du système aux politiques pangouvernementale relatives à la technologie, de même qu'à l'intégrité, à la sécurité et à la continuité du système d'information. Les services de ressources humaines sont assurés par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada.

Activité de programme nº 2 : Services internes					
Ressources financières 2009-2010 (en millions de dollars)			**Ressources humaines 2009-2010 (ETP)**		
Dépenses prévues	**Total des autorisations**	**Dépenses réelles**	**Prévues**	**Réelles**	**Écart**
1,9	2,2	1,9	13	13	0

Résultats attendus	État du rendement*	Sommaire du rendement
Les politiques et les pratiques de gestion des ressources humaines du Tribunal seront intégrées à la planification de ses activités et harmonisées parfaitement avec l'initiative de renouvellement de la fonction publique du gouvernement d'ici mars 2010.	En partie atteint	Cette année, le Tribunal a achevé et mis en œuvre une directive concernant l'apprentissage comme le prévoyait son cadre initial. Il a amorcé un processus pour élaborer un énoncé de valeurs et d'éthique, a commencé à examiner l'ensemble de ses politiques en matière de ressources humaines et a révisé et approuvé son Plan intégré des activités et des ressources humaines.
Le Tribunal disposera d'une stratégie d'intégration de sa capacité d'information et de divulgation de données, d'ici mars 2010.	En partie atteint	Compte tenu de la charge de travail appréciable et imprévisible du Tribunal et de la modeste envergure de ses ressources humaines, il est essentiel qu'il optimise son infrastructure de gestion de l'information et de technologie de l'information pour assurer le fonctionnement harmonieux de tous ses services internes. Cette année, le Tribunal a achevé et approuvé un Plan de gestion de l'information et progressé dans l'élaboration d'une stratégie de gestion de l'information plus détaillée, dont la portée serait de trois à cinq ans. Le Tribunal a également donné suite aux recommandations de la vérification interne de la sécurité des TI menée en 2009-2010 en établissant un plan pour élaborer et mettre en œuvre un plan stratégique en matière de TI, qui inclut notamment des lignes directrices sur l'intégration des produits, des pratiques et des politiques applicables à la gestion de la technologie.

* En raison de la nature concrète et immédiate des résultats attendus pour cette activité de programme, il n'a pas été nécessaire d'élaborer des indicateurs de rendement pour évaluer si les résultats ont été atteints.

Analyse du rendement

Le Tribunal continue de s'efforcer en permanence de relever le défi d'instruire rapidement les plaintes tout en assurant des normes élevées d'équité et en rendant des jugements éclairants et des décisions dûment étayées. Au début de l'exercice, le Tribunal a réexaminé sa procédure d'instruction et diffusé un nouveau document d'orientation s'adressant aux avocats et aux parties aux plaintes. La nouvelle *Note de pratique* établit les délais pour chaque étape de l'instance en vue de simplifier et d'accélérer tous les aspects du processus d'instruction et d'adjudication. Bien que l'expérience à ce jour porte à croire que le nouveau document d'orientation est utile à la fois aux parties et au Tribunal, il est encore trop tôt pour en confirmer l'efficacité. Il faut mentionner également, dans le même ordre d'idées, le lancement d'une initiative pour remanier le système de gestion des cas du Tribunal (boîte à outils). Le Tribunal demeure optimiste et croit que l'adoption d'un nouveau logiciel et la mise à niveau du système de gestion des cas, l'an prochain, amélioreront sa capacité à surveiller l'étape de l'enquête précédant l'audience, ce qui l'aidera à régler ses difficultés liées à la charge de travail.

Enseignements tirés

Confronté une fois de plus à un grand nombre de dossiers en 2009 et à des plaintes de plus en plus complexes ainsi qu'à une défense vigoureuses des parties, le Tribunal estime qu'il continuera à éprouver de la difficulté à respecter certaines de ses normes de service en matière de délais, en particulier le délai de quatre mois pour la rédaction des décisions. Néanmoins, ces délais sont fort utiles, dans la mesure où ils incitent le Tribunal à rechercher des gains d'efficacité sur le plan administratif et méthodologique, chaque fois que c'est possible. Le Tribunal est également convaincu que ses techniques dynamiques de gestion des cas, qui aident les parties à déterminer avec plus de précision sur quelles questions il faudra statuer à l'audience, accélèrent considérablement la procédure d'instruction et l'instance sans exercer de pressions indues sur les parties. Le Tribunal continuera à trouver des améliorations propres à faciliter le traitement plus rapide des dossiers sans porter atteinte à l'équité, à la justice ou à la qualité des règlements et des décisions.

En ce qui a trait aux résultats à l'échelle pangouvernementale, le Tribunal continuera à rechercher activement les possibilités de partage et de collaboration grâce aux nouvelles technologies et à des partenariats interministériels.

Avantages pour les Canadiens

Le Tribunal, qui constitue un rouage essentiel de la protection des droits de la personne au Canada, concrétise l'idéal de pluralisme, d'équité, de diversité et d'intégration sociale des Canadiens. Il offre une tribune où les plaintes relatives aux droits de la personne peuvent être entendues et résolues, et il fournit une interprétation définitive sur des questions importantes ayant trait à la discrimination. Le résultat le plus immédiat du programme du Tribunal est que les plaignants puissent exprimer leurs griefs et trouver une issue dans une tribune impartiale et respectueuse. À terme, les décisions du Tribunal créent une jurisprudence éclairante pour les employeurs, les fournisseurs de services et la population canadienne dans son ensemble.

Au cours de l'exercice 2009-2010, le Tribunal a rendu 11 décisions écrites déterminant s'il y avait eu infraction à la LCDP dans une cause particulière (sous réserve du droit au contrôle

judiciaire sur lequel doit statuer la Cour fédérale). Ces décisions qui ont une incidence directe et immédiate sur les parties en cause ont également des répercussions plus étendues en donnant un sens concret et tangible à une série de normes juridiques abstraites. Bien que la LCDP interdise les pratiques discriminatoires mais exempte certaines pratiques des recours, elle ne fournit pas d'exemples. La *Loi* ne définit pas non plus le terme discrimination. Par conséquent, les décisions du Tribunal sont le premier vecteur permettant aux Canadiens de voir l'incidence de la législation et de prendre conscience de l'étendue de leurs droits et obligations en vertu de la *Loi*.

Section III : Renseignements supplémentaires

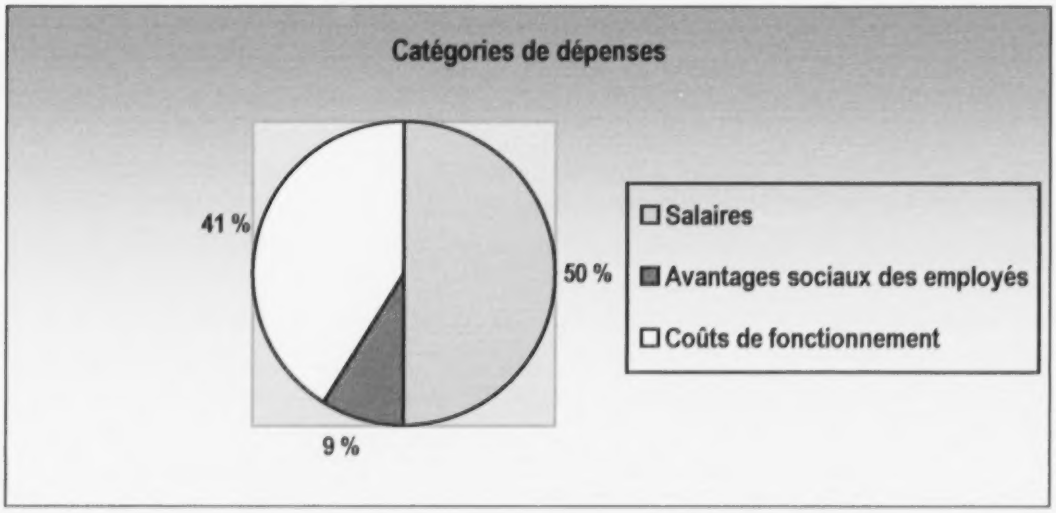
Principales données financières

(En dollars)

État condensé de la situation financière À la fin de l'exercice (31 mars 2010)	**Variation en %**	**2008-2009**	**2009-2010**
ACTIF	(33)	274 384	183 478
Total de l'actif	(33)	274 384	183 478
TOTAL	(33)	274 384	183 478
PASSIF	(21)	1 022 758	813 108
Total du passif	(21)	1 022 758	813 108
ÉQUITÉ	(16)	(748 374)	(629 630)
Total des capitaux propres	(16)	(748 374)	(629 630)
TOTAL	(33)	274 384	183 478

(En dollars)

État condensé des opérations À la fin de l'exercice (31 mars 2010)	**Variation en %**	**2008-2009**	**2009-2010**
DÉPENSES	7	5 058 482	5 410 905
Total des dépenses	7	5 058 482	5 410 905
REVENUS	(92)	696	55
Total des revenus	(92)	696	55
COÛT NET DES OPÉRATIONS	7	5 057 786	5 410 850



Ces pourcentages sont fondés sur les dépenses réelles de 4,3 millions de dollars en 2009-2010 et ne tiennent pas compte des coûts des services fournis à titre gracieux ni d'autres dépenses comme l'amortissement. Les principaux coûts de fonctionnement sont ceux se rapportant aux déplacements pour les audiences dans les différentes régions du pays, à la location des salles d'audience et du matériel, aux honoraires des membres du Tribunal, aux contrats de services professionnels et aux coûts de traduction.

États financiers

On peut trouver les états financiers du Tribunal sur son site Web.

Liste des tableaux supplémentaires

Les tableaux électroniques de renseignements supplémentaires sont accessibles en ligne sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor :

- Réponse aux comités parlementaires et aux vérifications externes
- Vérifications internes et évaluations

Ressources pour obtenir un complément d'information et site Web

Directeur exécutif et registraire
Tribunal canadien des droits de la personne
160, rue Elgin
11^{e} étage
Ottawa (Ontario)
K1A 1J4

Téléphone : 613-995-1707
Télécopieur : 613-995-3484

Courriel : registrar@chrt-tcdp.gc.ca

Site Web : chrt-tcdp.gc.ca

Lois et règlements d'application

Le ministre de la Justice est responsable devant le Parlement de la *Loi canadienne sur les droits de la personne* (L.R. 1985, ch. H-6, version modifiée).

Le ministre du Travail est responsable devant le Parlement de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi* (L.C. 1995, ch. 44, version modifiée).